

## **DETERMINA 28 Fascicolo n. GU14/493886/2022**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Grifonline s.r.l.**

#### **IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

**VISTO** il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTA** la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/CONS;

**VISTA** la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

**VISTO** l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall’Autorità per le garanzie

nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1 gennaio 2023 e nelle more della sottoscrizione della nuova Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni con effetto dal 1 gennaio 2023;

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore "Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione", con decorrenza 1° ottobre 2022;

**VISTA** l'istanza dell'utente XXX, del 25/01/2022 acquisita con protocollo n. 0025312 del 25/01/2022;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

### **1. La posizione dell'istante.**

La parte istante, titolare di un contratto residenziale Fisso + mobile relativo al Codice cliente n. 5010xxxx con la società Grifonline S.r.l. lamenta la fatturazione successiva al recesso, nonché i costi di disattivazione.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione acquisita al fascicolo, ha dichiarato quanto segue:

*di essere cliente dal 2012 "dell'operatore internet Linkwave/Grifonline, pagando sempre puntualmente tramite addebito diretto".*

*"Nei mesi di luglio/agosto 2021" di avere avuto "sempre più problemi a collegar[si], finché non funzionava più per niente".*

Di avere contattato l'operatore in merito al disservizio il quale aveva riferito che avrebbe dovuto inviare un tecnico e che i costi dell'assistenza sarebbero stati a suo carico.

Atteso che *"internet non [aveva] mai funzionato perfettamente"* si decideva a *"cancellare il servizio"*.

Riceveva una comunicazione dall'operatore con la quale le veniva richiesto il pagamento delle seguenti somme:

49,18 euro per *"Contributo Spese di disattivazione"* (oltre IVA); 155,74 euro per *"Recupero sconto su attivazione per recesso entro 24 mesi"*, (oltre IVA) più 132,58 per *"Recupero sconto su canoni goduti per recesso entro 24 mesi"* (oltre IVA), così per complessivi euro 365,55 portati nella fattura n. 1xxxx del 08/10/2021,

6,90 euro per *"addebito spese insoluto"* di cui alla fattura n. 1xxxx del 3/11/2021,

61,71 euro relativo alla fattura n. 1xxxx del 08/10/2021 *"per ogni due mesi sin dal momento in cui [aveva] mandato una lettera di recesso (ad ottobre 2021) anche se il servizio nemmeno funzionava più"*.

Precisava di essere *"cliente da 2012"*, che nel 2021 le era stato offerto *"un "upgrade" con un "modulo cambio profile" allegato a una mail, dove le condizioni erano nascoste su una terza pagina dopo una pagina vuota"*. L'istante riferiva che l'operatore le aveva detto che era sufficiente *"rispondere "accetto l'offerta" quindi non h[a] mai letto né firmato le condizioni perché non h[a] visto la terza pagina"*.

Riferiva inoltre, che l'operatore le aveva comunicato che senza avere effettuato i pagamenti richiesti non sarebbe potuta "uscire dal contratto".

In data 10 gennaio 2022 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Grifonline S.r.l. tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

i) lo storno delle fatture.

## **2. La posizione dell'operatore.**

La società Grifonline S.r.l. ha fatto pervenire, nei termini stabiliti dal vigente regolamento, uno scritto nel quale ha rappresentato che *"non [è] mai stata notificata alcuna convocazione per la precedente e prodromica procedura di conciliazione promossa dalla signora XXX recante numero UG/472655/2021 e dalla quale è scaturito un verbale di mancato accordo. Unico documento notificato via pec alla società Grifonline Srl è il predetto verbale di mancato accordo. La mancata rituale convocazione ha leso il diritto al contraddittorio delle parti, impedendo alla società di partecipare alla conciliazione, allegare documenti, memorie, approntare la propria difesa e addivenire ad una eventuale conciliazione. Stante ciò, la controversia UG/472655/2021 è da considerarsi radicalmente nulla in quanto non è stato ab origine rispettato l'iter procedimentale, ledendo ogni diritto della società Grifonline S.r.l.. Per tali ragioni la presente controversia GU14/493886/2022 non potrà che essere altrettanto affetta da nullità considerata la mancata corretta instaurazione della procedura di conciliazione sopra richiamata. Stante la nullità dell'intero procedimento, vi invito e diffido a non proseguire la presente controversia GU14/493886/2022 e a non adottare provvedimenti che sarebbero inficiati nella loro validità dalla nullità dell'iter procedimentale. Invito e diffido codesto spett.le Ente a voler rimettere in termini le parti e nello specifico la società Grifonline Srl mediante corretta instaurazione e nel contraddittorio della procedura di conciliazione"*.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dall'istante può essere accolta come di seguito precisato.

In via preliminare

si ritiene di non accogliere l'eccezione dell'operatore, relativa alla mancata notifica della convocazione del precedente prodromico UG, atteso che la piattaforma Conciliaweb è realizzata e gestita direttamente da Agcom che ha realizzato uno strumento di automatica notifica di tutte le operazioni ivi effettuate. Sul punto nel manuale per gli operatori è chiaramente indicato che *"ConciliaWeb invierà le notifiche alla mail o al cellulare indicati nel profilo"*, adempimento questo connesso alle attività dell'operatore. Ciò posto, non può essere accolta la richiesta dell'operatore relativa alla nullità del presente procedimento per mancata notificazione della convocazione del connesso UG.

Inoltre, si evidenzia che non avendo la società convenuta contraddetto in alcun modo la rappresentazione dei fatti dedotti in controversia, gli stessi si ritengono accaduti conformemente alla prospettazione dell'utente.

Nel merito.

L'istante contesta l'applicazione di costi per il recesso e successivi alla disdetta addebitati nelle fatture n. 1xxxx del 08/10/2021, n. 1xxxx del 3/11/2021 e n. 1xxxx del 08/10/2021 in quanto relativi ad addebiti non conosciuti.

La doglianza dell'istante è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

*In primis*, si rileva che il caso in esame verte sostanzialmente su un'asserita mancanza di trasparenza e informativa precontrattuale da parte dell'operatore, a causa della quale l'istante è stata indotta a stipulare il contratto in questione.

In tema di obblighi informativi a carico degli operatori di comunicazioni elettroniche, la normativa regolamentare impone alle parti comportamenti diretti a garantire la massima trasparenza e chiarezza. Con riferimento all'ambito delle telecomunicazioni, la delibera AGCOM n.179/03/CSP, Allegato A), all'articolo 4 statuisce che: *“gli utenti hanno diritto ad un ‘informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”*. Ne consegue che gli utenti hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale.

In via generale, si evidenzia che le parti contrattuali, ai sensi degli articoli 1175, 1337 e 1375 del codice civile, sono tenute a comportarsi secondo buona fede e correttezza, non solo nella fase dell'esecuzione del contratto, ma anche nella fase precontrattuale. (c.fra Delibera n. 58/17/CIR).

Nel caso di specie, emerge dal corredo istruttorio che l'operatore, con comunicazione a mezzo e-mail del 25 giugno 2020, ha effettuato la proposta denominata *“cambioprofilowekend”* relativa ad *“un upgrade ai nuovi profili di connessione”*, ma sul punto occorre evidenziare che la società Grifonline S.r.l. non ha provato la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver presentato, *“in modo chiaro, esatto e completo (...) le condizioni per (...) il recesso, eventuali penali”*, in osservanza a quanto disposto dall'articolo 4, comma 3, punto a) della Delibera n. 179/03/CSP.

Infatti, l'istante ha espressamente dichiarato che *“le condizioni erano nascoste su una terza pagina dopo una pagina vuota”* e di non avere *“firmato le condizioni”*, tant'è che il contratto allegato non riporta alcuna sottoscrizione dell'istante medesimo. Al riguardo spettava all'operatore fornire prova dell'accettazione degli oneri informativi da parte istante.

In difetto di ciò, ne consegue che deve disporsi lo storno delle somme relative alle fatture n. 1xxxx del 08/10/2021, n. 1xxxx del 3/11/2021 e n. 1xxxx del 08/10/2021, trattandosi di importi che devono ritenersi non conosciuti dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa l'accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore. Dovrà inoltre essere ritirata a cura e spese dell'operatore la connessa pratica di recupero del credito.

## **DETERMINA**

La società Grifonline S.r.l. è tenuta a regolarizzare, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, la posizione contabile amministrativa dell'istante tramite lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento con le modalità di pagamento indicate nel formulario, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione) delle fatture n. 1xxxx del 08/10/2021, n. 1xxxx del 3/11/2021 e n. 1xxxx del 08/10/2021, oltre al ritiro a propria cura e spese della connessa pratica di recupero del credito.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato

dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)